

**R P K P S**  
**(RENCANA PROGRAM DAN KEGIATAN PEMBELAJARAN SESI)**

**COURSE TITLE : Kebijakan dan Manajemen Mutu**

**KUI** : 6621  
**Credit** : 3 SKS  
 24 jam kuliah untuk 16 topik, 2 jam mid-term dan 2 jam ujian (2 SKS)  
 14 Jam Praktikum 8 Topik (14/28 = 0,5 SKS)  
 28 Jam kerja mandiri 2 Topik (28/56 = 0,5 SKS)  
**Course type** : **Wajib**  
**Semester** : **II**

**CLASS SESSIONS**

Class Day : Lihat Jadwal  
 Class Start Time : Lihat Jadwal  
 Class Location : Prodi S-2 IKM HPM MMR

**COURSE COORDINATOR(S)**

Name : Prof. dr. Adi Utarini, MPH., MSc PhD / dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH., DrPH  
 NIDN : 0004066503 / 0510095501  
 Phone/Fax : 085725334556; 08122710473 via mbak Yulia, / 0811282500  
 Email : [adiutarini@gmail.com](mailto:adiutarini@gmail.com) / [kuntjahjono@yahoo.com](mailto:kuntjahjono@yahoo.com)  
 Office Location : MMR FK UGM  
 Office Hours : 8.00 AM-4.00 PM

**TEACHING ASSISTANT(S)**

Teaching Assistants :

1. Dr. Hanevi Djasri MARS  
 NIDN : -  
 Phone/Fax : 08161913332  
 Email : [hanevi\\_pmpk@yahoo.com](mailto:hanevi_pmpk@yahoo.com)  
 Office Location : PKMP  
 Office Hours : 8.00 AM-4.00 PM
2. Dr. Trisasi Lestari M.MedSc  
 NIDN : -  
 Phone/Fax : 08112508703  
 Email : [trisasilestari@gmail.com](mailto:trisasilestari@gmail.com)  
 Office Location : MMR  
 Office Hours : 8.00 AM-4.00 PM

**PREREQUISITES**

Tidak Ada

**COURSE DESCRIPTIONS:**

Mata kuliah ini membahas tentang Kebijakan Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia baik pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama maupun fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, konsep dan penerapan manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan dan peran Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan Provinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten sebagai regulator mutu, dan lembaga independen pelaksana akreditasi yang merupakan salah satu mekanisme regulasi.

Penerapan manajemen mutu pada lembaga pelayanan kesehatan dibahas mulai dengan mengenal isu terkini dalam pelayanan kesehatan, misalnya Jaminan Kesehatan Nasional pada era 2014 sampai dengan 2019 dengan segala dinamika dan persoalan mutu yang terkait dengan isu terkini tersebut. Pendekatan Rantai Efek Perbaikan Mutu dari Donald Berwick digunakan untuk menganalisis permasalahan mutu terkait dengan isu yang diangkat mulai dari pengalaman klien, system mikro pelayanan, system organisasi, dan system lingkungan.

Dalam mata kuliah ini dibahas tentang regulasi mutu yang meliputi perijinan, akreditasi dan sertifikasi. Peran Kementerian Kesehatan, Dinas Kesehatan Provinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten sebagai regulator dan aplikasinya didiskusikan dalam mata kuliah ini, peran lembaga independen pelaksana akreditasi, demikian juga peran masyarakat dalam regulasi mutu.

**COURSE AIMS AND OBJECTIVES**Aims (Tujuan Umum):

Pada akhir mata kuliah, mahasiswa akan mempelajari bagaimana menganalisis kebijakan dan regulasi pelayanan kesehatan, membangun sistem manajemen mutu pada fasilitas pelayanan kesehatan, melakukan analisis masalah mutu dan keselamatan dalam pelayanan, dan menyusun program kegiatan untuk melakukan perbaikan mutu yang berkesinambungan.

Objectives (Tujuan Khusus):

Setelah selesai mengikuti perkuliahan ini maka:

1. Melakukan analisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan
2. Melakukan analisis masalah mutu dalam pelayanan kesehatan
3. Membangun sistem manajemen mutu dalam pelayanan kesehatan
4. Melakukan standarisasi mutu pelayanan kesehatan
5. Menerapkan peningkatan mutu yang berkesinambungan dalam pelayanan kesehatan
6. Melakukan analisis risiko dan membangun sistem keselamatan dalam pelayanan kesehatan

**COURSE LEARNING OUTCOME:**

1. Menjelaskan dan menganalisis Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama

2. Menjelaskan dan menganalisis Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat rujukan.
3. Menjelaskan standard dan proses akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan akreditasi rumah sakit
4. Melakukan analisis mutu dengan model Berwick
5. Menjelaskan konsep dan prinsip dasar manajemen mutu
6. Mengidentifikasi atribut kepemimpinan dalam manajemen mutu
7. Mengidentifikasi langkah-langkah pemberdayaan pengguna dan masyarakat dalam pelayanan kesehatan
8. Menyusun dan membangun komitmen, tata nilai/budaya mutu dalam fasilitas pelayanan kesehatan
9. Menyusun standar dan indicator pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan
10. Menjelaskan proses peningkatan mutu yang berkesinambungan
11. Menganalisis masalah mutu dan menyusun rencana perbaikan mutu
12. Mengidentifikasi langkah dalam membangun sistem manajemen mutu
13. Menjelaskan konsep manajemen risiko dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan
14. Melakukan analisis risiko dengan FMEA
15. Melakukan analisis risiko dengan RCA
16. Menyusun program mutu dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan

#### **ASSESSMENT AND GRADING POLICY:**

Kompetensi mahasiswa dinilai dari hasil ujian tengah semester dan hasil ujian akhir. Disamping ujian tengah semester dan ujian akhir, mahasiswa akan dinilai juga dari partisipasi dalam kelas, penugasan praktikum, dan penugasan mandiri yang berupa dua buah makalah analisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan, dan makalah penyusunan program mutu dan keselamatan di suatu organisasi pelayanan kesehatan.

##### **A. Sistem Evaluasi**

Penilaian prestasi belajar meliputi penilaian akumulatif dari komponen berikut:

- |  |      |
|--|------|
| 1. Penugasan praktikum                     | 30 % |
| 2. Midterm exam                            | 20 % |
| 3. Penugasan mandiri Final paper (2 paper) | 30 % |
| 4. Final Exam                              | 20 % |

##### **B. Penilaian**

Penilaian hasil akhir belajar menggunakan skala ordinal sebagai berikut:

Nilai	Skore Prosentase
A	≥ 80 %
B	≥ 65 % sd < 80 %
C	≥ 55 % sd < 65 %
D	≥ 50 % sd < 55 %
E	< 50 %

### **COURSE REQUIREMENTS:**

Mahasiswa diharapkan berpartisipasi dalam kelas selama proses pembelajaran dalam kelas, praktikum, dan menyelesaikan tugas mandiri. Selama diskusi dalam kelas dan praktikum, diharapkan mahasiswa menghargai pendapat orang lain, dan tidak mendominasi dalam proses interaksi antar mahasiswa, tiap mahasiswa diharapkan berpartisipasi aktif dalam diskusi dan melaksanakan tugas baik dalam kelas maupun pada saat praktikum.

Perhatikan etiket di dalam kelas dan di ruang praktikum:

1. Handphone harus dimatikan, demikian juga alat elektronik yang lain
2. Laptops hanya digunakan untuk mencatat selama proses pembelajaran dalam kelas, tidak boleh digunakan untuk "web surfing", kecuali diminta oleh dosen untuk menggunakan laptops.
3. Hindari gangguan terhadap mahasiswa yang lain selama proses pembelajaran

### **Late work**

Penyerahan penugasan paper tidak akan diterima jika melebihi batas waktu penyerahan.

### **Incompletes**

Mahasiswa diwajibkan menyelesaikan seluruh tugas praktikum dan paper serta mengikuti ujian tengah semester dan ujian akhir. Jika tidak mengikuti praktikum wajib memberitahukan paling lambat 5 hari sebelum pelaksanaan praktikum kepada koordinator untuk dipertimbangkan mendapat penugasan khusus sebagai pengganti praktikum. Jika meminta status incomplete, mahasiswa harus menghubungi koordinator paling lambat satu minggu sebelum perkuliahan berakhir.

### **Missing exam**

Jika tidak dapat mengikuti ujian, diwajibkan memberitahu paling lambat 5 hari sebelum pelaksanaan ujian. Penjadwalan ulang akan ditinjau kasus per kasus.

### **Citation and original work**

Sitasi diwajibkan dituliskan secara lengkap dengan format Harvard.

### **Collaboration**

Mahasiswa wajib menghadiri kuliah sebanyak 80 %, dan praktikum 100 %. Jika tidak dapat menghadiri kuliah wajib mengajukan permohonan ijin secara tertulis

## **COURSE STRUCTURE**

Course Format:

Kuliah akan dilaksanakan dengan ceramah dan tanya jawab, diskusi, praktikum, dan penugasan mandiri.

Kewajiban dalam menyerahkan paper:

1. Tiap paper harus diketik dengan Microsoft word
2. Layout halaman: margin 1' di semua sisi
3. Font style: Courier New, dengan ukuran 11 pt
4. Spasi: 1.5
5. Setiap paper harus jelas ama dan nomor mahasiswa

## **UGM POLICIES AND EXPECTATIONS**

Setelah mengikuti mata kuliah ini diharapkan para siswa mampu untuk:

- Memahami definisi, pengertian-pengertian tentang Kebijakan dan majemen mutu maupun standar.
- Memahami langkah-langkah manajerial dalam upaya peningkatan mutu.
- Memahami upaya peningkatan mutu secara khusus (customer, institusional, market quality)

## **ACADEMIC INTEGRITY:**

Integritas akademik adalah penerapan prinsip-prinsip moral pada lingkungan akademik yang berbasis pada nilai-nilai dasar kebenaran, keadilan dan kejujuran. Dalam proses pembelajaran mata kuliah ini, integritas akademik dilaksanakan dalam bentuk dan dengan sangsi sebagai berikut:

<b>Academic misconduct</b>	<b>Sangsi akademik</b>
1. Keterlambatan kehadiran dalam kuliah	Peringatan secara lisan
2. Menitipkan absensi tanpa menghadiri perkuliahan	Nilai berkurang 3 poin per kali kejadian
3. Ijin tidak mengikuti ujian akhir	Dapat mengulang ujian akhir pada kesempatan lain apabila terdapat bukti ijin*..

\* Bukti ijin yang dapat diterima adalah: surat dokter (untuk diri sendiri ataupun keluarga inti), surat ijin

**COURSE SCHEDULES:**

No.	Pokok Bahasan	Sub-Pokok Bahasan	Tujuan pembelajaran: Pada akhir tiap proses pembelajaran, mahasiswa mampu	Bahan Bacaan	Penugasan dalam kelas	Praktikum	Penugasan Mandiri
1	Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama	a.Regulasi pelayanan Kesehatan b.Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama	a.Menjelaskan konsep dan mekanisme regulasi pelayanan kesehatan b.Menjelaskan kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama c.Menganalisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama	1.Hafes, WHO Technical Report.11  2.Peraturan perundangan ttg pelayanan kesehatan tingkat pertama, peraturan perundangan ttg akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama			Melakukan analisis kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama atau tingkat rujukan
2	Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat rujukan	a.Kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat rujukan	a.Menjelaskan kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan tingkat rujukan	1.Peraturan perundangan ttg pelayanan kesehatan rujukan dan peraturan perundangan tentang akreditasi rumah sakit			
3	Akreditasi pelayanan kesehatan	a.Standar akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama b.Standar akreditasi rumah sakit c.Proses akreditasi pelayanan kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit	a.Menjelaskan standar akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama b.Menjelaskan standar akreditasi rumah sakit c.Menjelaskan proses akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit	HCQB.Part III.18		Mengidentifikasi kegiatan untuk membangun sistem pelayanan dan dokumen yang dipersyaratkan sesuai standard akreditasi pelayanan kesehatan	
4	Model Berwick untuk analisis mutu pelayanan kesehatan	a.Model Berwick untuk analisis mutu pelayanan kesehatan	a.Menjelaskan model Berwick untuk analisis mutu pelayanan kesehatan b.Melakukan analisis mutu pelayanan kesehatan dengan model Berwick	HCQB.Part I.1		Analisis masalah mutu pelayanan dengan menggunakan model Berwick	

5	Konsep dan prinsip dasar manajemen mutu	a.Konsep Mutu b.Prinsip dasar manajemen mutu	a.Menjelaskan konsep mutu b.Menjelaskan prinsip dasar manajemen mutu dan penerapan pada fasilitas pelayanan kesehatan	HCQB.Part.1.2			
6	Kepemimpinan dalam manajemen mutu	a.Kepemimpinan mutu	a.Menjelaskan pentingnya kepemimpinan dalam peningkatan mutu b.Mengidentifikasi atribut dan bentuk aplikasi kepemimpinan mutu yang perlu diterapkan dalam upaya peningkatan mutu	HCQB.Part II.13	Diskusi atrbut kepemimpinan mutu		
7	Pemberdayaan pengguna dan masyarakat dalam pelayanan kesehatan	a.Pemberdayaan pengguna dan masyarakat dalam pelayanan kesehatan	a. Menjelaskan konsep pemberdayaan pengguna dan masyarakat b.Mengidentifikasi langkah-langkah pemberdayaan pengguna dan masyarakat	Journal Article: Customer Empowerment	Diskusi tahapan pemberdayaan pengguna dan masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan		
8	Komitmen, dan tata nilai/budaya mutu	a.Komitmen b.Tata nilai/budaya mutu	a.Menjelaskan komitmen mutu b.Menjelaskan tata nilai/budaya mutu c.Menyusun dan Membangun komitmen dan budaya mutu dalam organisasi	HCQB.Part II.16	Diskusi: Menyusun tata nilai mutu Diskusi: tahapan membangun komitmen dan budaya mutu dalam organisasi		
9	Standard dan indicator mutu pelayanan kesehatan	a.Standar pelayanan kesehatan b.Indikagor pelayanan kesehatan	a.Menyusun standar pelayanan kesehatan b.Menyusun indicator pelayanan kesehatan	HCQB.Part II.5,6,9,10,12		a.Menyusun standar pelayanan kesehatan b.Menyusun indicator mutu pelayanan kesehatan	
10	Peningkatan mutu yang berkesinambungan	a.Variasi proses b.Proses CQI c.Model-model CQI	a.Mejelaskan variasi proses b. Menjelaskan proses CQI c.Menjelaskan model-model CQI	HCQB.Part I.3, 4	Diskusi kelebihan dan kekurangan model-model CQI		

11	Metoda statistic dan perangkat dalam peningkatan mutu	a.Metoda statistic dalam peningkatan mutu	a.Menjelaskan metoda statistic dalam peningkatan mutu b.Menganalisis masalah mutu dengan metoda statistic dan perangkat peningkatan mutu c.Menyusun rencana perbaikan mutu	HCQB.Part II.7		Studi kasus: Menganalisis masalah mutu dengan metoda statistik dan perangkat peningkatan mutu serta menyusun rencana perbaikan	
12	Sistem manajemen mutu	a.Sistem manajemen mutu	a.Menjelaskan sistem manajemen mutu b.Mengidentifikasi langkah membangun sistem manajemen mutu	ISO 9000:2015 Standar Akreditasi Puskesmas Bab III,VI,IX Standar akreditasi Rumah Sakit:PMKP HCQB.Part II.14	Diskusi: langkah membangun sistem manajemen mutu dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan		
13	Manajemen risiko dan keselamatan pasien	a.Manajemen risiko dalam pelayanan kesehatan b.Keselamatan Pasien	a.Menjelaskan konsep dan tahapan manajemen risiko b.Menjelaskan konsep dan upaya membangun sistem keselamatan pasien	HCQB.Part II.11  Reason. Managing the risk of organizational accidents		Melakukan identifikasi risiko dan melakukan analisis risiko dalam pelayanan kesehatan	
14	Metoda analisis risiko dengan FMEA	a.Analisis risiko b.Analisis risiko dengan FMEA	a.Menjelaskan analisis risiko b.Menjelaskan analisis risiko dengan FMEA c.Melakukan analisis risiko dengan FMEA d.Mendisain rencana perbaikan sistem pelayanan dari hasil analisis risiko	JCAHO:FMEA		Melakukan analisis FMEA pada satu unit pelayanan dan mendisain ulang suatu proses pelayanan	
15	Metoda analisis risiko dengan RCA	a.Adverse Outcome b.Analisis risiko dengan RCA	a.Menjelaskan adverse outcome dan penyebabnya b.Menjelaskan proses RCA c.Menyusun disain perbaikan berdasarkan hasil RCA	JCAHO:RCA		Studi kasus: Mengidentifikasi i satu KTD dan melakukan RCA	



**Reading Material**

16	Program mutu dan Keselamatan dalam Pelayanan Kesehatan	a.Program mutu dan Keselamatan dalam Pelayanan Kesehatan	a.Menjelaskan program mutu dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan b.Menyusun program mutu dan keselamatan dalam pelayanan kesehatan	HCQB.Part II.15 HCQB.Part III.19			Menyusun program mutu dan keselamatan di organisasi tempat bekerja (paper akhir)
----	--	--	---	-------------------------------------	--	--	--

**s:**

## Required readings

1. Ransom, S.B., Ransom, E.R., Joshi, M.S., Nash, D.B (2014) Health Care Quality Book, 3rd ed
2. Peraturan perundangan tentang kebijakan dan regulasi mutu pelayanan kesehatan
3. Journal articles yang diberikan oleh dosen pada waktu kuliah

## Suggested readings:

1. Reason, J. (1997). Managing the Risk of Organizational Accident, 1st ed
2. Hafez, N. (1997). Technical Report 11, WHO.
3. JCAHO, FMEA
4. JCAHO, RCA

